



KONICA MINOLTA

## Standard-Serviceleistungen der Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH (Service Policy)

- gültig ab 01.03.2014 -

### 1. Die Konica Minolta Service-Philosophie

Um eine optimale Verfügbarkeit und Produktivität von Konica Minolta-Produkten zu gewährleisten, sind wir bestrebt, unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Zu diesem Zweck beschäftigen wir über 2.000 qualifizierte Servicetechniker und Support-Mitarbeiter in 21 Ländern Europas und stellen durch regelmäßige Schulungen sicher, dass auch unsere Fachhandelspartner Ihnen als kompetente Ansprechpartner in Sachen „Service und Support“ zur Verfügung stehen.

Um unserem Anspruch an einen First Class-Service gerecht zu werden, bieten wir vom E-Mail- und Hotline-Support über den Einsatz von Fernwartungssystemen bis hin zum klassischen Vor-Ort-Service verschiedene Servicedienste an. Dabei sind wir aufgrund einer flächendeckenden Personalstruktur sowie optimal aufeinander abgestimmter Kommunikations- und Arbeitsprozesse (z.B. Übernachtbelieferung von Technikerfahrzeugen) in der Lage, attraktive Service-Levels zu gewährleisten und flexibel auf besondere Anforderungen zu reagieren.

Die Servicequalität und Kundenzufriedenheit wird von uns laufend überwacht, damit wir unseren Qualitätsstandard sichern und nach Möglichkeit noch weiter verbessern können.

### 2. Standard-Serviceleistungen

Im Rahmen von Miet-, Leasing- oder Wartungsverträgen über Multifunktions- oder Production Printing-Systeme bieten wir unseren Direktvertriebskunden folgenden Service an:

#### 2.1 Aufstellung und Inbetriebnahme

Alle Systeme werden von uns angeliefert, aufgestellt, in Betrieb genommen und einer Funktionsprüfung unterzogen. Der Kunde muss uns hierfür nur einen ungehinderten Zugang zu dem für das System vorgesehenen Stellplatz ermöglichen (Mitwirkungspflicht des Kunden).

#### 2.2 Netzwerkintegration

Neben der Aufstellung und Inbetriebnahme unserer Systeme sorgen wir bei Bedarf auch für deren Anbindung an das EDV-System des Kunden. Dies beinhaltet standardmäßig die Herstellung einer Verbindung zu einem mit dem Betriebssystem Windows ausgestatteten Computer sowie folgende Leistungen, wenn und soweit das System die entsprechenden Funktionalitäten unterstützt:

- Standard Druck-Anbindung
  - Einrichtung der IP-Adresse des Controllers bzw. Einstellung des Verfahrens zur automatischen Vergabe aus dem Netzwerk.
  - Installation des Druckertreibers auf einem Arbeitsplatz-PC oder auf einem Server.
  - Testausdruck aus dem Betriebssystem.
- Standard Scan-Anbindung
  - Einrichtung der Scan-Funktion für die öffentliche Box des Systems.
  - Durchführung eines Test-Scans über die öffentliche Box des Systems.
  - Kurzeinweisung in die Nutzung von PageScope WebConnection für den Zugriff auf die öffentliche Box des Systems.
- Standard Fax-Anbindung
  - Einrichtung des Amtszugangs für die (ggf. optionale) Fax-Funktion des Systems.
  - Einrichtung der Anwenderkennung (Kopf-/Fußzeile) für Ausgangs- und Eingangs-Fax.
  - Durchführung eines Tests mit einem ausgehenden und einem eingehenden Fax.

Wenn der Kunde eine Anbindung an sein EDV-System wünscht, obliegt es ihm, zuvor eine umfassende Datensicherung durchzuführen und die Installation der erforderlichen (Treiber-) Software zuzulassen (Mitwirkungspflicht des Kunden).

#### 2.3 iTraining

Auf der Internetseite [www.km-ittraining.de](http://www.km-ittraining.de) wird in kurzen Themensequenzen die Bedienung und Funktionalität unserer bizhub-Systeme und Druckertreiber erläutert. So können unsere Kunden sich schnell und einfach mit dem neuen Equipment vertraut machen, ohne auf eine persönliche Einweisung oder besondere Schulungsmaßnahmen angewiesen zu sein.

#### 2.4 Instandhaltung und Instandsetzung

Die laufende Betriebsbereitschaft unserer Systeme stellen wir durch den kostenlosen Austausch von verschlissenen bzw. defekten Bauteilen im Rahmen unseres Vor-Ort-Service sicher (vgl. Punkt 2.5). In dem vertraglich vereinbarten Umfang



## KONICA MINOLTA

beliefern wir unsere Kunden darüber hinaus auch ohne Aufpreis mit den erforderlichen Verbrauchsmaterialien (ausgenommen: Heftklammern und Papier).

### 2.5 Service-Anfragen und Störungsmeldungen

Allgemeine Service-Anfragen und Störungsmeldungen nehmen wir an allen Wochentagen rund um die Uhr

- per E-Mail über das Kontaktformular auf [www.konicaminolta.de](http://www.konicaminolta.de) unter der Rubrik „Service & Support“,
- telefonisch unter der kostenlosen Servicenummer 0800-249482-0, oder
- per Fax unter der kostenlosen Servicenummer 0800-249482-1

entgegen.

Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile für unsere Systeme können

- per E-Mail über das Kontaktformular auf [www.konicaminolta.de](http://www.konicaminolta.de) unter der Rubrik „Service & Support“,
- telefonisch (innerhalb der unter Punkt 2.6 genannten Servicezeiten) unter der kostenlosen Servicenummer 0800-249482-4, oder
- per Fax unter der kostenlosen Servicenummer 0800-249482-5

bei uns bestellt werden.

Alternativ können unsere Kunden sich unter <http://e-bizhub.konicaminolta.de> auf dem Online-Portal e-bizhub anmelden und den gesamten Produktservice hierüber managen (Versenden von Service-Anfragen und Störungsmeldungen, Bestellung von Verbrauchsmaterialien und Ersatzteilen, Mitteilung von Zählerständen, Veränderung von Stellplatzdaten, etc.).

Unabhängig von der Wahl des Kommunikationsweges benötigen wir zur Bearbeitung von Serviceanfragen, Bestellungen oder Störungsmeldungen stets die Equipmentnummer und den Stellplatz des jeweiligen Systems sowie bei Störungsmeldungen eine möglichst detaillierte Beschreibung des Problems (Mitwirkungspflicht des Kunden).

### 2.6 Vor-Ort-Service und Servicezeiten

Im Rahmen unseres Vor-Ort-Service erledigen wir alle Wartungs- und Reparaturarbeiten, die zur vertragsgemäßen Nutzung unserer Systeme erforderlich sind. Selbstverständlich gehen die anfallenden Wege- und Arbeitskosten dabei zu unseren Lasten. Die Arbeitszeiten unserer Service-Techniker sind: Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.00 Uhr und Freitag von 8.00 bis 15.00 Uhr. Zur Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten ist es erforderlich, dass der Kunde unseren Mitarbeitern einen ungehinderten Zugang zu dem betreffenden System gewährt (Mitwirkungspflicht des Kunden).

## 3. **Reaktions- und Wiederherstellungszeiten**

Auf Störungsmeldungen unserer Kunden reagieren wir innerhalb von 8 Stunden (Reaktionszeit), wobei wir die Störung in über 90% der Fälle innerhalb von 16 Stunden beheben können (Wiederherstellungszeit). Zur Erläuterung:

### 3.1 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und dem Beginn einer konkreten Maßnahme zur Störungsbehebung. Die Reaktionszeit wird auf Basis der Arbeitszeiten unserer Service-Techniker berechnet (vgl. Punkt 2.6).

### 3.2 Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Behebung der Störung. Sie wird auf Basis der Arbeitszeiten unserer Service-Techniker berechnet (vgl. Punkt 2.6). Verzögerungen, die darauf beruhen, dass der Kunde nicht erreichbar oder das System für uns nicht zugänglich ist, bleiben bei der Berechnung der Wiederherstellungszeit außer Betracht. Das Gleiche gilt für Ausfallzeiten, die durch vorbeugende Wartungsarbeiten, einen unzureichenden Füllstatus (z.B. mit Toner, Heftklammern oder Papier) oder durch einen unsachgemäßen Umgang des Kunden mit dem System verursacht werden.

## 4. **Service-Kosten**

Die Standard-Serviceleistungen von Konica Minolta sind - mit Ausnahme der Netzwerkintegration von Systemen (vgl. Punkt 2.2) - nicht gesondert zu vergüten, es sei denn, vertraglich wird etwas anderes vereinbart.

## 5. **Mitwirkungspflichten des Kunden**

Bei der Beschreibung unserer Serviceleistungen unter Punkt 2 haben wir an verschiedenen Stellen darauf hingewiesen, dass und in welchem Umfang wir auf die Mitwirkung unserer Kunden angewiesen sind. Wir übernehmen deshalb keine Haftung dafür, wenn wir infolge einer unterlassenen Mitwirkung bestimmte Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig erbringen können.