

## Service-Leistungsklassen für Anschluss- und Dienstleistungs-, Service- und Mietverträge

### Standard Service:

Das Grundpaket für Kunden, die auf die Sicherheiten eines Servicevertrags nicht verzichten wollen. Der Standard Service beinhaltet

- Annahme der Störungsmeldung rund um die Uhr an allen Tagen der Woche
- Servicebereitschaft innerhalb der Bereitschaftszeit Montag – Freitag von 08:00 – 17:00 Uhr
- Reaktionszeit: mit der Bearbeitung der Störmeldung wird in der Regel am nächsten Tag, spätestens am übernächsten Tag begonnen (innerhalb der Bereitschaftszeit)
- Telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -beseitigung

### Standard und Remote Service:

Der Standard/Remote Service ergänzt das Grundpaket um professionelle Online- Servicedienste. Das bedeutet: schnelle und effiziente Hilfe im Störfall durch Leistungen wie

- Ferndiagnose und, sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch das PCS Online Servicezentrum
- Softwarepflege zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft der eingesetzten Programmversion, ggf. durch technische Änderung und Verbesserungen (Software- Updates)
- Datensicherung der Konfigurationsdaten der TK Anlage durch das PCS Online Servicezentrum einmal im Quartal

### Expert Hotline Service:

Sie unterhalten eigenes Personal für Wartung und Betrieb Ihrer Telekommunikations- Infrastruktur? Der Expert Hotline Service von PCS bietet für Ihre TK- und Netzwerkadministratoren den kompetenten Ansprechpartner: von Experten - für Experten.

- Reaktionszeit: Rückruf durch einen Experten der Expert Hotline innerhalb einer Stunde (innerhalb der Bereitschaftszeit)
- Telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -Beseitigung
- Ferndiagnose und, sofern technisch möglich, Unterstützung bei der Störungsbeseitigung durch das PCS Online Servicezentrum

### Plus Service:

PCS Plus Service –die Wahl für Kunden, die einen reinen Vor-Ort Service benötigen. Der Plus Service beinhaltet

- Annahme der Störungsmeldung rund um die Uhr an allen Tagen der Woche
- Reaktionszeit: mit der Bearbeitung der Störmeldung wird in der Regel am nächsten Tag, spätestens am übernächsten Tag begonnen (innerhalb der Bereitschaftszeit)
- Telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -Beseitigung
- Instandsetzung vor Ort durch einen Techniker durch erforderliche Einstellarbeiten, Maßnahmen der Softwarepflege und gegebenenfalls Austausch und Reparatur unter Verwendung von Austauschbaugruppen oder -Komponenten

Der Fernzugriff auf das System durch das Online Servicezentrum ist beim Plus Service nicht möglich.

### Expert Service:

Mit dem Expert Service von PCS sind Sie für den Notfall gerüstet. Diese Service- Leistungsklasse bietet Ihnen Service komplett durch Leistungen des Online Servicezentrums und durch qualifizierten Service vor Ort.

- Reaktionszeit: mit der Bearbeitung der Störmeldung wird in der Regel am gleichen Tag, spätestens am nächsten Tag begonnen (innerhalb der Bereitschaftszeit)
- Serviceleistungen: Telefonische Unterstützung, Online Service, Softwarepflege, Instandsetzung vor Ort

### Profi Service:

Die Ansprüche Ihrer Kunden wachsen, und Ihre Anforderungen an Servicedienstleistungen wachsen mit? Mit dem Profi Service bietet PCS eine für Sie angepasste Service- Leistungsklasse mit verlängerter Servicebereitschaft innerhalb der Woche und am Wochenende, verbunden mit kurzen Reaktionszeiten und einem umfassenden Servicepaket.

- Servicebereitschaft: verlängerte Bereitschaftszeit Montag – Samstag von 08:00 – 22:00 Uhr
- Reaktionszeit: innerhalb von vier Stunden wird mit der Bearbeitung der Störmeldung begonnen (innerhalb der Bereitschaftszeit)
- Alle Serviceleistungen: Telefonische Unterstützung, Online Service, Datensicherung, Softwarepflege, Instandsetzung vor Ort, kostenlose Ersatzteilversorgung

### Master Service:

Für Kunden, die in Fragen von Service und Verfügbarkeit keine Kompromisse eingehen wollen. Mit dem Master Service treffen Sie die Wahl für das umfassendste Servicepaket von PCS: Servicebereitschaft rund um die Uhr mit kürzesten Reaktionszeiten von zwei Stunden.

- Servicebereitschaft rund um die Uhr an allen Tagen der Woche
- Reaktionszeit: innerhalb von zwei Stunden wird mit der Bearbeitung der Störmeldung begonnen
- Alle Serviceleistungen: Telefonische Unterstützung, Online Service, Datensicherung, Softwarepflege, Instandsetzung vor Ort, kostenlose Ersatzteilversorgung

Übersicht Service-Leistungsklassen für Anschluss- und Dienstleistungs-, Service- und Mietverträge								
		Service-Leistungsklasse						
		Standard Service	Standard und Remote Service	Expert Hotline Service	Plus Service	Expert Service	Profi Service	Master Service
<b>Serviceannahme</b>		Montag – Sonntag 0:00 – 24:00 Uhr						
<b>Geschäftszeit</b>		Montag – Freitag 8:00 – 17:00 Uhr						
<b>Bereitschaftszeit</b>	Montag - Freitag	08:00 bis 17:00	08:00 bis 17:00	08:00 bis 17:00	08:00 bis 17:00	08:00 bis 17:00		
	Montag - Samstag						08:00 bis 22:00	
	Montag - Sonntag							6:30 bis 22:00
<b>Reaktionszeit</b>		16 Std. <sup>2)</sup>	Nächster Arbeitstag	1 Std. <sup>1)</sup>	16 Std. <sup>2)</sup>	8 Std. <sup>3)</sup>	4 Std.	2 Std.
<b>Telefonsupport</b>		•	•	•	•	•	•	•
<b>Online Service (Fernzugriff)</b>		•	•	•	–	•	•	•
<b>Online Datensicherung der Konfigurationsdaten</b>		–	•	–	–	–	•	•
<b>Softwarepflege</b>		–	•	–	•	•	•	•
<b>Vor-Ort Service</b>		–	–	–	•	•	•	•

- Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten

<sup>1)</sup> Rückruf durch einen Experten der Expert Hotline innerhalb von 1 Stunde.

<sup>2)</sup> mit der Bearbeitung der Störmeldung wird in der Regel am nächsten Tag, spätestens am übernächsten Tag begonnen (innerhalb der Bereitschaftszeit)

<sup>3)</sup> mit der Bearbeitung der Störmeldung wird in der Regel am gleichen Tag, ansonsten am nächsten Arbeitstag begonnen (innerhalb der Bereitschaftszeit)

**Sonstige Hinweise:**

Die Serviceklassen Standard Service, Remote Service und Expert Hotline Service sind nur für Serviceverträge im Kaufgeschäft erhältlich.

Leistungen, die nicht in der jeweiligen Service-Leistungsklasse enthalten sind, werden stets zu den bei PCS gültigen Listenpreisen berechnet.

Eine detaillierte Beschreibung der Service-Leistungsklassen entnehmen Sie bitte der entsprechenden Leistungsbeschreibung zum Vertrag.

**Arbeitsart im Dienstleistungsauftrag ab 01.05.2011 zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer (Preise gleichbleibend seit 01.07.2006)**

Arbeitsart	Kennziffer	Technikerstunde	Wegezeit
Techniker mit Servicevertrag TK-Systeme u. Netzwerkstrukturen	1	18,75 € je angef. 15 Min.	15,75 € je angef. 15 Min.
Techniker ohne Servicevertrag TK- Systeme u. Netzwerkstrukturen	2	24,25 € je angef. 15 Min.	21,50 € je angef. 15 Min.
System-Techniker mit Servicevertrag TK- Systeme	3	23,25 € je angef. 15 Min.	19,25 € je angef. 15 Min.
System-Techniker ohne Servicevertrag TK- Systeme	4	26,00 € je angef. 15 Min.	23,50 € je angef. 15 Min.
Support-Techniker mit Servicevertrag	5	26,75 € je angef. 15 Min.	24,00 € je angef. 15 Min.
Support-Techniker ohne Servicevertrag	6	30,25 € je angef. 15 Min.	26,50 € je angef. 15 Min.
Beratender Techniker	7	35,50 € je angef. 15 Min.	31,50 € je angef. 15 Min.

Kleinmaterial		pro Einheit	9,50 €
KFZ- Pauschale		pro Anfahrt	21,50 €
Programmänderung über Fernwartung mit Servicevertrag			55,00 €
Programmänderung über Fernwartung ohne Servicevertrag			86,00 €

**Regelarbeitszeit:**

Montag bis Donnerstag	8.00 bis 17.00 Uhr, danach bis 20.00 Uhr 25% Zuschlag
Freitag	8.00 bis 14.30 Uhr, danach bis 20.00 Uhr 25% Zuschlag
Montag bis Freitag	ab 20.00 Uhr 50% Zuschlag
Samstag	50% Zuschlag
Sonn- und Feiertage	100% Zuschlag

zzgl. gesetzlicher MwSt.