



Bitte halten Sie folgende Informationen bei der Kontaktaufnahme zum Compart Service bereit:

- Kundennummer / Endkundenangaben
- Servicevertragsnummer
- Ortsangabe der betroffenen Systeme
- Störungsbeschreibung
- Zugangsdaten (IP-Adressen, Passwörter)

STÖRUNGSANNAHME UND RUFBEREITSCHAFT.

Während der allgemeinen Geschäftszeiten

Mo-Do: 8:00-17:00 Uhr &
Fr: 8:00-15:00 Uhr

Außerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten

Mo-Do: 17:00-8:00
Fr: 15:00-24:00 Uhr
Sa und So: 00:00-24:00 Uhr

SERVICELEVEL SILBER / GOLD / PLATIN

Ticketsystem

Telefon: +49 231 98 97 9-40
E-Mail: helpdesk@compart-it.de
Web: <https://Helpdesk.compart-it.de>

SERVICELEVEL PLATIN+

Ticketsystem

Telefon: Sonder-Rufnummer wird nach Vertragsabschluss übergeben
E-Mail: helpdesk@compart-it.de
Web: <https://Helpdesk.compart-it.de>

PROJEKTPLANUNG UND REALISIERUNG.

PROJEKTKOORDINATION

Tobias Wieser
Projektkoordinator
Telefon: +49 231 98 97 9-27
E-Mail: t.wieser@compart-it.de

PROJEKTMANAGEMENT GROßPROJEKTE

Dieter Faltmann
Geschäftsleitung
Telefon: +49 231 98 97 9-17
E-Mail: d.faltmann@compart-it.de

TECHNISCHER SUPPORT

Christian Happe
Technical Director Wireless Solutions
Telefon: +49 231 98 97 9-24
E-Mail: c.happe@compart-it.de

Es gelten folgende Entgelte für kostenpflichtige Zusatzleistungen als vereinbart:

Tagespauschale Servicetechniker: 1.250,00 €
Stundensatz Servicetechniker: 140,00 €
Anfahrten pro gefahrenen Kilometer inkl. Fahrtzeit: 0,95 €

Zuschläge:

An Werktagen	06.00 Uhr bis 08.00 Uhr	25%
	18.00 Uhr bis 22.00 Uhr	
Sa.	06.00 Uhr bis 22.00 Uhr	50%
Mo. - Sa.	22.00 Uhr bis 06.00 Uhr	50%
So.	0.00 Uhr bis Mo. 06.00 Uhr	100%

Die Durchführung der Wiederherstellung von Hardware / Software und notwendiges Zubehör werden nach Herstellerlistenpreis abgerechnet.

Die Preise des Servicevertrages enthalten die Bereitschaft für die Erbringung der Service innerhalb der aufgeführten Zeitvorgaben. Der Aufwand für die Ausführungsleistung (Vor-Ort-Service Next Business Day) ist nicht Bestandteil des Preises im Servicevertrag (Bronze und Gold) und wird gesondert nach den hier aufgeführten Bedingungen vom AG vergütet. Das gleiche gilt für Leistungen zur Beseitigung von Störungen, die aufgrund fehlerhafter oder nachlässiger Bedienung oder Behandlung oder infolge sonstiger nicht vertragsgemäßer Nutzung oder infolge von höherer Gewalt oder sonstigen außerhalb des Willens des Auftragnehmers liegenden Ereignissen eintreten.