



# NACOM

Gesellschaft für Kommunikationstechnik mbH

Neuendorfer Str. 40  
14480 Potsdam  
Telefon: (0331) 56 721 – 0  
Fax: (0331) 56 721 – 22  
<http://www.NACOM-GmbH.de>  
E-Mail: [NACOM@NACOM-GmbH.de](mailto:NACOM@NACOM-GmbH.de)

NACOM GmbH, Neuendorfer Str. 40, 14480 Potsdam

**Kommunikation**  
**Netzwerke**  
**Sicherheitstechnik**



## Leistungsbeschreibung für die Servicevereinbarung für Kommunikationssysteme

### 1. Allgemeines

Sie als Kunde der NACOM nutzen anspruchsvolle Produkte, um die Kommunikation in Ihrem Unternehmen zu optimieren. Das Dienstleistungsprogramm rund um diese Produkte umfasst:

- Individuelle Beratung und Planung von Kommunikationslösungen
- Finanzierung über Leasingverträge
- Einweisung in die Bedienung der Anlage
- bedarfsgerechte Servicepakete zur Aufrechterhaltung des stabilen Betriebes Ihrer Anlage
- Softwareaktualisierung und -archivierung

Diese Leistungen erfüllt die NACOM GmbH mit hoch qualifizierten Spezialisten je nach Servicelevel bis zu 365 Tage im Jahr an 24 Stunden am Tag.

### 2. Leistungsumfang

Um Ihre Anforderungen an Flexibilität hinsichtlich der Servicelevel-Stufen zu erfüllen, bietet die NACOM unterschiedliche, auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Servicepakete mit genau definierten Leistungen und vereinbarten Reaktions-, Service- und Rufbereitschaftszeiten an. Darüber hinaus gelten die AGB der NACOM in der letztgültigen Fassung und die Punkte in der jeweiligen Servicevereinbarung.



## **2.1. Zeitdefinitionen**

### **2.1.1. Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit ist die Zeitdauer, innerhalb der NACOM mit der Fehleranalyse bzw. -beseitigung beginnt. Es werden zwei Reaktionszeiten angeboten:

**Standard** Reaktionszeit: Trifft die Meldung bis 12:00 Uhr ein, wird mit der Bearbeitung im Normalfall noch am selben Tag begonnen; nach 12:00 Uhr eintreffende Meldungen werden, wenn möglich noch am selben, spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag bearbeitet. Die Reaktionszeit wird nur innerhalb der jeweils vereinbarten Servicezeit garantiert.

**Express** Reaktionszeit: Der Beginn der Bearbeitung wird innerhalb von 2 Stunden zugesichert. Die Express-Reaktionszeit wird nur innerhalb der NACOM-Geschäftszeit garantiert.

Unter Bearbeitung kann das persönliche Erscheinen des Technikers, eine Fehleranalyse per Ferndiagnose aber auch ein telefonischer Erstkontakt mit einer namentlich genannten Personengruppe des Kunden zum Zweck der anschließenden Störungsbeseitigung verstanden werden.

### **2.1.2. Servicezeit**

Die Servicezeit ist die Zeitspanne, innerhalb der NACOM Ihnen die Leistungsbereitschaft – beschrieben in den Servicepaketen - vertraglich zusichert. Der Umfang bzw. die Dauer kann durch Auswahl der Servicepakete vereinbart werden.

Sollten außerhalb der Servicezeit Leistungen durchgeführt werden, so kommt der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Stundensatz zur Anwendung (siehe AGB/Preisliste).

### **2.1.3. Rufbereitschaftszeit**

Die Rufbereitschaftszeit ist jener Zeitraum, innerhalb der NACOM Ihnen die Erreichbarkeit von Mitarbeitern vertraglich zusichert. Werden während der Rufbereitschaftszeit Leistungen erbracht, so werden diese, sofern dies in Ihrem Servicepaket nicht inkludiert ist, gesondert verrechnet.

## **2.2. Servicepakete**

Im Rahmen dieser Vereinbarung sorgt NACOM durch Bereitstellung von ausgebildeten Fachkräften, Servicefahrzeugen, Diagnosegerät und Software, sowie Austauschteilen (Ersatzbaugruppen, Telefonen etc.) für eine - je nach Servicepaket - möglichst rasche und ggf. kostengünstige oder kostenlose Beseitigung von Störungen oder Ausfällen sowie vorbeugende Maßnahmen wie Upgrades oder Austausch von Komponenten im Ermessen von NACOM zur Erhaltung der Betriebssicherheit.

Eine Garantie einer stets störungsfreien Arbeitsweise der Kommunikationsanlage ist jedoch in jedem Fall ausgeschlossen.

Die eigentliche Leistung kann erfolgen durch telefonische Unterstützung und Beratung, durch Ferndiagnose oder über Instandsetzung vor Ort und ggf. Austausch von Hardware und Software.

Sollte für Ihren Anlagentyp Baugruppen oder andere Anlagenteile nicht mehr verfügbar sein, so wird Sie NACOM rechtzeitig informieren. Diese Komponenten werden dann aus dem Servicepaket genommen. Ein notwendiger Austausch auf eine neuentwickelte Anlagenkomponente ist dann in jedem Fall kostenpflichtig.

Der Austausch von Geräten und Baugruppen wird ausschließlich auf die Laufzeit des Servicevertrages zugesichert.



Folgende Dienstleistungen werden immer gesondert verrechnet:

- Änderung, Eingabe und Pflege individueller Kundendaten nach Auftragserteilung
- Anlagenerweiterungen und Änderungen sowie Liefern und Installieren von Software mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen (Upgrade) nach Auftragserteilung
- Reinigung verschmutzter Kontakte
- Erforderliche Generalüberholung
- Entsorgung des Systems/Netzwerks/Einzelteile
- Über die Grundschulung hinausgehende Einweisung (Fachschulung)
- Auswechslung/Erneuerung von Verbrauchsmaterial und nicht reparierbaren Systemteilen (z.B. Drucker, Bildschirm, Akkus, etc.)
- Behebung von Schäden, die nicht infolge natürlicher Abnutzung, sondern aus unsorgfältigem oder unsachgemäßem Gebrauch, durch das Einwirken von Staub, Feuchtigkeit, Dampf, Temperaturschwankungen oder anderen schädlichen Einflüssen sowie durch Elementarereignisse (Hochwasser, Erdbeben etc.), Gewitter (Blitz), Explosion, Brand oder Einwirkung durch Dritte entstanden sind.
- Instandsetzung / Erneuerung / Änderung des Daten-Netzwerkes
- Einsätze außerhalb der Servicezeit
- Anlagenkomponenten, sind vom Servicepaket ausgeschlossen sind.
- Service nur für Anhang Stückliste (AVAYA)
- Software Update (ausgenommen ab Vollservice)

Der Kunde räumt NACOM seine Zeit, die zur Durchführung der Arbeiten notwendig ist, ein und gewährleistet den ungehinderten Zutritt zu allen Anlagenteilen.

**Wurde kein Servicepaket** abgeschlossen, so wird lediglich eine allgemeine Servicebereitschaft innerhalb der NACOM-Geschäftszeit ohne Zusage einer verbindlichen Reaktionszeit zur Verfügung gestellt. Die Auftragsbearbeitung erfolgt i.d.R. nach Bekanntgabe, jedoch behält sich NACOM das Recht, Serviceaufträge von Kunden mit Servicevereinbarungen vorzuziehen



	Service Paket I (SPK1)	Service Paket II (SPK2)	Service Paket III (SPK3)	Service Paket IV (SPK4)	Service Paket V (SPK5)
Servicezeit	GZ	GZ	GZ	GZ	GZ
Rufbereitschaftszeit	6.00 - 22.00	6.00 - 22.00	6.00 - 22.00	0.00 - 24.00	0.00 - 24.00
Online-Wartung	-----	Ja	Ja	Ja	Ja
Update-Service	-----	Wählbar (5,00 €)	Wählbar (5,00 €)	Ja	Ja
Standard-Reaktionszeit	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Express-Reaktionszeit	-----	-----	Wählbar (5,00 €)	Ja	Ja
Leistungsumfang	-----	-----	-----	-----	Vollservice für Zentrale
Preise	9,95 €	19,95 €	24,95	34,95	49,95 €

GZ: Geschäftszeit (ohne Samstag, Sonntag und Feiertag)

Mo-Do: 7.30 - 16.00 Uhr

Fr.: 7.30 - 15.30 Uhr

### 2.2.1. Service Paket I (SPK1)

Mit diesem Paket bietet Ihnen NACOM eine erweiterte Rufbereitschaft von 06.00 bis 22.00, eine Standard Reaktionszeit und eine Servicezeit in der normalen Geschäftszeit lt. Preisliste der NACOM. (Bereitstellung)

Defekte Teile können gegen Verrechnung auch per Post zur Reparatur oder zum Austausch eingeschickt werden (Bring-in-Service).

Sämtliche Dienstleistungen und Anlagenteile (Hardware) werden zu den geltenden Stundensätzen lt. Preisliste der letztgültigen Fassung abzüglich 10% Rabatts auf die Dienstleistung verrechnet. (Service nach Aufwand)

### 2.2.2. Service Paket II (SPK2)

Es gilt der Leistungsumfang des SPK1. In Ergänzung dazu sind aber die Online-Wartung mit Online Aufschaltung inkludiert.

### 2.2.3. Service Paket III (SPK3)

Es gilt der Leistungsumfang des SPK2. In Ergänzung dazu sind bis zu 7 Dienstmerkmaländerungen pro Quartal.

### 2.2.4. Service Paket IV(SP4)

Es gilt der Leistungsumfang des SPK3. In Abänderung dazu allerdings eine erweiterte Rufbereitschaftszeit von 0.00 bis 24.00 Uhr, die Express Reaktionszeit und eine erweiterte Servicezeit von: Montag bis Freitag von 6.00 bis 22.00 Uhr, ausgenommen Sa. So- und Feiertag. Auch der Einsatz innerhalb der erweiterten Servicezeit erfolgt ohne gesonderte Verrechnung. Kostenlose Einspielung der vom Kunden erworbenen Updates.



### **2.2.5. Service Paket V(SP5)**

Es gilt der Leistungsumfang wie beim SP4. In Abänderung dazu allerdings eine erweiterte Servicezeit von: Montag bis Sonntag von 0.00 bis 24.00 Uhr inklusive Feiertage und somit 365 Tage x 24 Stunden Leistungsbereitschaft. Der Einsatz innerhalb der erweiterten Servicezeit erfolgt ohne gesonderte Verrechnung.