



Service- und Beratungsleistungen für Geschäftskunden

Leistungsbeschreibung

Präambel

Die Thüringer Netkom GmbH (nachfolgend „Netkom“) bietet Kunden, die keine Verbraucher im Sinne von § 13 BGB sind, die Möglichkeit, für die Umstellung auf neue Kommunikationslösungen Service- und Beratungsleistungen in Form von zwei verschiedenen Servicepaketen zu buchen.

Leistungsumfang

Die Netkom führt ein Vor-Ort-Analyse im Vorfeld der Umstellung auf eine neue Kommunikationstechnologie beim Kunden durch und vereinbart mit dem Kunden einen Termin für werktags (montags bis freitags) in der Zeit von 8:00 bis 17:00 Uhr.

Optional unterstützt die Netkom den Kunden auch bei der Inbetriebnahme/Anschaltung vor Ort und vereinbart mit dem Kunden einen Termin für werktags (montags bis freitags) in der Zeit von 8:00 bis 17:00 Uhr.

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

Die Vor-Ort-Analyse mit optionaler Vor-Ort-Unterstützung bei der Inbetriebnahme/Anschaltung wird in zwei Paketen angeboten; diese Pakete umfassen folgende Leistungen:

Servicepaket S

Vor-Ort-Analyse inkl. Beratung mit einem Zeiteinsatz von max. 60 Minuten

- Analyse der örtlichen Gegebenheiten und vorhandenen Netzinfrastruktur des Kunden (wie z. B. die HÜP-Installation, das Inhouse-Leitungsnetz und die Hardwareinstallation) in Bezug auf die Kompatibilität der vorgesehenen IP-Anschlüsse, Collaboration-Systeme und LAN-Netzwerkkomponenten
- Beratung bezüglich der vorgesehenen IP-Anschlüsse, Collaboration-Systeme und LAN-Netzwerkkomponenten, inklusive der bestehenden kundeneigenen IT-Infrastruktur (Router, Switch, Verkabelung, VPN, Telekommunikationsanlage) sowie Empfehlungen zur reibungslosen Anpassung der Infrastruktur unter Berücksichtigung der individuellen Netzwerk-Besonderheiten
- Dokumentation der Analyse-Ergebnisse und konkreten Handlungsempfehlungen für die reibungslose Umstellung in einem Protokoll und Unterzeichnung des Protokolls sowohl vom Technik-Ansprechpartner als auch vom Kunden

Thüringer Netkom GmbH

Postanschrift:
Thüringer Netkom GmbH
Kundenservice
Postfach 100762
07707 Jena
www.netkom.de

Telefon +49 361 6000-6033
(kostenfrei aus dem
Thüringer-Netkom-Festnetz,
Mobilfunkpreise und
Festnetzpreise anderer
Anbieter können abweichen)

Fax +49 361 652-3334
service@netkom.de

Geschäftsführer:
Karsten Kluge
Hendrik Westendorff

Sitz: Erfurt
Schwerborner Straße 30
99087 Erfurt
Registergericht Jena
HRB 108822
USt-IdNr. DE214626053

Sparkasse Mittelthüringen
IBAN DE24 8205 1000
0125 0040 87
BIC HELADEF1WEM

Ein Unternehmen der:



Für die Erbringung der Leistungen vor Ort (inkl. dem Erstellen des Protokolls) wird vom obigen Zeitansatz ausgegangen. Nach Überschreitung des Zeitkontingents erfolgt die Verrechnung weiterer erbrachter Serviceleistungen nach Aufwand.

Servicepaket L

Vor-Ort-Analyse inkl. Beratung und Vor-Ort-Unterstützung bei der Inbetriebnahme/Anschaltung mit einem Zeitansatz von insgesamt max. 120 Minuten

- Analyse der örtlichen Gegebenheiten und vorhandenen Netzinfrastruktur des Kunden (wie z. B. die HÜP-Installation, das Inhouse-Leitungsnetz und die Hardwareinstallation) in Bezug auf die Kompatibilität der vorgesehenen IP-Anschlüsse, Collaboration-Systeme und LAN-Netzwerkkomponenten
- Beratung bezüglich der vorgesehenen IP-Anschlüsse, Collaboration-Systeme und LAN-Netzwerkkomponenten, inklusive der bestehenden kundeneigenen IT-Infrastruktur (Router, Switch, Verkabelung, VPN, Telekommunikationsanlage) sowie Empfehlungen zur reibungslosen Anpassung der Infrastruktur unter Berücksichtigung der individuellen Netzwerk-Besonderheiten
- Dokumentation der Analyse-Ergebnisse und konkreten Handlungsempfehlungen für die reibungslose Umstellung in einem Protokoll und Unterzeichnung des Protokolls sowohl vom Technik-Ansprechpartner als auch vom Kunden
- Vor-Ort-Unterstützung bei der Inbetriebnahme/Anschaltung durch einen Technik-Ansprechpartner der Netkom oder durch eine durch die Netkom beauftragte Firma, um z. B. Konfigurationen oder Einstellungen vorzunehmen und Problemlösungen herbeizuführen

Für die Erbringung der Leistungen vor Ort (inkl. dem Erstellen des Protokolls) wird vom obigen Zeitansatz ausgegangen. Nach Überschreitung des Zeitkontingents erfolgt die Verrechnung weiterer erbrachter Serviceleistungen nach Aufwand.

Die Netkom oder die durch die Netkom beauftragte Firma erbringt Beratungs- und Unterstützungsleistungen für den Kunden. Grundlage der Leistungen ist der aktuelle Stand der Technik. Die Leistungen der Netkom oder der durch die Netkom beauftragte Firma erfolgen ausschließlich zur Unterstützung des Kunden in einem Vorhaben, das der Kunde in alleiniger Verantwortung durchführt. Die Netkom oder die durch die Netkom beauftragte Firma übernimmt im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen keine Verantwortung für ein bestimmtes Ergebnis.

Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass der Netkom oder der durch die Netkom beauftragte Firma der Zutritt zu sämtlichen technischen Einrichtungen gewährt wird, soweit dies zur Auftragsausführung erforderlich ist.

Preise, Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen

Die Netkom berechnet dem Kunden einen einmaligen Paketpreis sowie ggf. Preise für zusätzlich angefallene Leistungen. Es gelten die jeweils gültigen Preislisten bzw. die individuell vereinbarten Preise.

Die Rechnungsstellung erfolgt im Anschluss an die Leistungsausführung.

Zahlungskonditionen: 10 Tage netto ab Rechnungseingang.

Allgemeine Bestimmungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Thüringer Netkom GmbH.