

Beschreibung	VK	
Allgemeine Dienstleistungen ITK Service		
Auftragsgrundpreise		
Auftragsgrundpreis vor Ort, pro Auftrag Grundpreis für Montage, Einrichtung, Inbetriebnahme oder Wartungseinsatz vor Ort	85,00 €	
Auftragsgrundpreis Remote, pro Auftrag Grundpreis für Einrichtung, Inbetriebnahme oder Wartungseinsatz durch Fernservice	65,00 €	
Montage / Einrichtung / Inbetriebnahme		
Einfachmontage Leitungsnetz, pro Std. Anschluss des Leitungsnetzes, Neuverdrahtung, Lieferung und Verlegen von Anschlussdosen und Leitungen, zusätzliche Prüf- und Schaltarbeiten, innerhalb unserer Geschäftszeit	88,00 €	
Installation / Einrichtung ITK-System, pro Std. Installation, Einrichtung, Systemkonfiguration für ITK Systeme durch Systemtechniker, innerhalb der üblichen Arbeitszeit	118,00 €	
Systemintegration, pro Std. Inbetriebsetzungs- und Integrationsleistungen für ITK Systeme und Applikationen in IP / LAN Netzen und ISDN Netzverbänden, innerhalb unserer Geschäftszeit	153,00 €	
Wartung / Entstörung Dienstleistung		
Wartung / Entstörung kleine und mittlere TK Systeme, pro Stunde Wartungs- und Entstörungsleistungen bei kleinen und mittleren TK Systemen innerhalb unserer Geschäftszeit	118,00 €	
Wartung / Entstörung große TK und ITK Systeme, pro Stunde Wartungs- und Entstörungsleistungen bei großen TK und bei ITK-Systemen, IP Systeme, Applikationen, innerhalb unserer Geschäftszeit	138,00 €	
Zuschläge Dienstleistungen		
Zuschlag für Dienstleistungen ausserhalb AZ, pro Stunde Zuschlag auf den jeweiligen Dienstleistungs - Stundenpreis für Dienstleistungen ausserhalb unserer Geschäftszeit, außer Sonn- und Feiertags	25,00%	
Zuschlag für Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen, pro Stunde Zuschlag auf den jeweiligen Dienstleistungs - Stundenpreis für Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen	50,00%	
Demontage		
Demontage kleine und mittlere TK Systeme, pro Auftrag Demontage von kleinen und mittleren TK Systemen innerhalb unserer Geschäftszeit	322,00 €	
Dienstleistungen im vereinfachten Beauftragungsverfahren (pauschalierter Schnellauftrag, PSA)		
Kleine Verlegungen, Erweiterungen, Änderungen, Regiearbeiten etc.		
Leistungen im vereinfachten Beauftragungsverfahren werden vom Kunden direkt beim Kundencenter der tm Mittelstand oder beim Techniker beauftragt. Die Auftragsbestätigung erfolgt direkt durch die Annahme. Es erfolgt vorab keine Prüfung der erforderlichen Technikerqualifikation durch tm Mittelstand.	Preis innerhalb der üblichen Arbeitszeit	
Montage / Installation vor Ort, pro Stunde Montage, Installation, Einrichtung, Systemkonfiguration für ITK Systeme	103,00 €	
Einrichtung / Konfigurationsänderung remote, pro Stunde Einrichtung und Systemkonfiguration für ITK Systeme durch zentralen Fernservice	103,00 €	
Entstörung / Wartung vor Ort, pro Stunde Wartungs- und Entstörungsleistungen bei ITK-Systemen	103,00 €	
Entstörung / Wartung remote, pro Stunde Entstörung und Wartung für ITK Systeme durch zentralen Onlineservice	103,00 €	
Auftragsgrundpreise		
Auftragsgrundpreis vor Ort, pro Auftrag Grundpreis für Montage, Einrichtung, Inbetriebnahme oder Wartungseinsatz vor Ort	85,00 €	
Auftragsgrundpreis Remote, pro Auftrag Grundpreis für Einrichtung, Inbetriebnahme oder Wartungseinsatz durch Onlineservice	65,00 €	
Schulungen, Beratung, Consulting für ITK-Anwendungen		
Dienstleistung für User, Administratoren		
Beratung IT-Einrichtung und Konfiguration, pro Stunde z.B. Tel. mit Hilfe z.B. Teamview insbesondere für Hosted Lösungen Unterstützung und Beratung zu Einrichtung, Konfiguration und Integration von IT-Komponenten durch einen Spezialisten, mit einem Ansprechpartner des Kunden	118,00 €	

Beschreibung	VK	
Dienstleistungen Kontakt Center		
Konfigurationsgespräch Kontakt Center Exklusiv, 5 Std. Kundenbezogene Abstimmung der Konfigurationsdaten für das Kontaktcenter: Festlegung Anrufgruppen, Agenten, Warteschlangenbehandlung, Ansagen, für Kontakt Center bis zu 32 Agenten, durch einen Spezialisten mit einem Ansprechpartner des Kunden vor Ort, vor der Installation	700,00 €	
Konfigurationsgespräch Kontakt Center Komfort, 4 Std. Kundenbezogene Abstimmung der Konfigurationsdaten für das Kontaktcenter: Festlegung Anrufgruppen, Agenten, Warteschlangenbehandlung, Ansagen, für Kontakt Center bis zu 20 Agenten, durch einen Spezialisten mit einem Ansprechpartner des Kunden vor Ort, vor der Installation	560,00 €	
Konfigurationsgespräch Kontakt Center Standard, 3 Std. Kundenbezogene Abstimmung der Konfigurationsdaten für das Kontaktcenter: Festlegung Anrufgruppen, Agenten, Warteschlangenbehandlung, Ansagen, für Kontakt Center bis zu 10 Agenten, durch einen Spezialisten mit einem Ansprechpartner des Kunden vor Ort, vor der Installation	420,00 €	
Konfigurationsgespräch Kontakt Center, je weitere Std. Festlegung Anrufgruppen, Agenten, Warteschlangenbehandlung, Ansagen durch einen Spezialisten vor Ort	140,00 €	
Konfigurationsgespräch Mehrstufige automatische Vermittlung, für die Basiskonfiguration und bis zu zwei Hierarchieebenen Kundenbezogene Abstimmung der Konfigurationsdaten für die automatische Vermittlung, Festlegung der interaktiven Auswahlménus, Ansagen, Vermittlungsoptionen durch einen Spezialisten mit einem Ansprechpartner des Kunden vor Ort, vor der Installation, für bis zu 2 Hierarchieebenen	280,00 €	
Konfigurationsgespräch Mehrstufige automatische Vermittlung, je weitere Hierarchieebene Kundenbezogene Abstimmung der Konfigurationsdaten für die automatische Vermittlung, Festlegung der interaktiven Auswahlménus, Ansagen, Vermittlungsoptionen durch einen Spezialisten mit einem Ansprechpartner des Kunden vor Ort, vor der Installation, je weitere Hierarchieebene	140,00 €	
Schulung Kontakt Center Arbeitsplatz Schulung für Kontakt Center Agenten zur Bedienung des Arbeitsplatz - Endgeräts und der PC Applikation Agent Assistant über die Grundeinweisung hinaus: je Stunde	140,00 €	
Schulung Administrator und Supervisor Schulung zur Anpassung von Call Flow, Bedienung Supervisor Konsole, Statistikmanagement über die Grundeinweisung hinaus: je Stunde	140,00 €	
Schulung und Einweisung TK Systeme		
Einweisung TK System, pro Stunde Einweisung in die Funktionen, Bedienung der Endgeräte über die in der Standardinstallation enthaltene Grundeinweisung hinaus	118,00 €	
Wiederaufarbeitung Endgeräte		
Wiederaufarbeitung TK-Endgerät Standard o. Mobil Reinigung, Funktionsüberprüfung, Werkseinstellung von gebrauchten Endgeräten, Verpackung und Einlagerung, pauschal pro Endgerät	46,00 €	
Wiederaufarbeitung TK-Endgerät Komfort Reinigung, Funktionsüberprüfung, Werkseinstellung von gebrauchten Endgeräten, Verpackung und Einlagerung, pauschal pro Endgerät	64,00 €	
Wiederaufarbeitung TK-Endgerät Exklusiv Reinigung, Funktionsüberprüfung, Werkseinstellung von gebrauchten Endgeräten, Verpackung und Einlagerung, pauschal pro Endgerät	83,00 €	
Sonstiges		
einmalig	Versandkostenpauschale Versand von Zubehör	13,78 €

Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.