THE-COMPANY.DE
WE CONNECT THE WORLD

Gültig ab 01.07.2026

SERVICE & DIENSTLEISTUNGEN FÜR

MITEL TELEKOMMUNIKATION & CLOUD-SYSTEME

WICHTIGE SERVICEINFORMATIONEN

Sehr geehrte Damen und Herren,

um eine schnelle und effiziente Bearbeitung Ihrer Serviceanfragen sicherzustellen, erhalten Sie mit diesem Dokument eine Übersicht unserer Serviceleistungen, Ansprechpartner, Erreichbarkeiten sowie der aktuell gültigen Service- und Wartungskonditionen für Ihr Telekommunikationssystem.

Bitte halten Sie bei Serviceanfragen Ihre Kundennummer bereit. So können wir Ihr Anliegen schnell zuordnen und effizient bearbeiten.

So erstellen Sie Ihre Serviceanfrage:

Bitte wenden Sie sich bei technischen Anfragen, Konfigurationsänderungen oder Störungen mit Angabe Ihres Kundennamens, Ihrer Kundennummer im Betreff und einer kurzen Beschreibung Ihres Anliegens per **E-Mail an service@the-company.de.**
Bei Anfragen über andere Eingangskanäle oder bei unvollständigen Kundendaten können wir eine zeitnahe Bearbeitung leider nicht gewährleisten.
Ihre Kundennummer finden Sie auf Ihrer Servicevereinbarung bzw. Ihrer Rechnung.

Anschließend erhalten Sie eine Bestätigungsmail mit Ihrer persönlichen Ticketnummer (Auftragsnummer). Unsere Technik wird Ihr Ticket schnellstmöglich in Bearbeitung nehmen und sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Den aktuellen Bearbeitungsstand Ihres Tickets können Sie einfach und bequem über den Link mit verfolgen, den Sie in Ihrer Bestätigungsmail finden.
In Ihrem Mailprogramm können Sie durch einfaches Antworten auf die Eingangsbestätigung jederzeit Informationen hinzufügen.

In **Notfällen** stehen wir von Montag bis Freitag 9:00–16:00 Uhr über unsere **kostenlose Servicehotline Tel. 07042-2886-400** zur Verfügung. Bitte halten Sie hierfür Ihre Ticketnummer bereit.
Unter der **0900/1272666** erreichen Sie unseren **24 h-Service** auch außerhalb der Geschäftszeiten **(0,69 €/min)**.

Wir helfen Ihnen gern weiter!
Ihr the-Company.de-Service

Gültig ab 01.07.2026

SERVICE UND PREISE FÜR MITEL-TELEKOMMUNIKATION

Stundensätze & Hotline

Vor-Ort-Service – Stundensätze für Technikereinsätze während der Geschäftszeiten

	mit Servicevereinbarung	ohne Servicevereinbarung
Installation und Service Standard (MiVoice Office 400, Unify, etc.)	119,00 €	139,00 €
Installation und Service Expert (MiVoice Business & IT-Dienstleistungen)	139,00 €	159,00 €
Installation und Service für VoIP-, CTI- und Alarmserver-Systeme	139,00 €	159,00 €
An-/Abfahrt	139,00 €	159,00 €
Mindesteinsatzpauschale je Serviceeinsatz	238,00 €	
Kilometerpauschale ab 51 km Entfernung	0,50 € / km (max. 140,00 €)	

Sämtliche Leistungen werden nach tatsächlichem Zeitaufwand abgerechnet. Fahrt-, Beratungs-, Vor- und Nachbereitungszeiten sowie Übernachtungskosten und Spesen sind Bestandteil der abrechenbaren Leistungen. Die Mindesteinsatzpauschale wird je Serviceeinsatz berechnet.

Vor-Ort-Service – Stundensätze für Technikereinsätze außerhalb der Geschäftszeiten

zusätzlich zu oben genannten Preisen fallen folgende Zuschläge an:

Montag-Samstag	50 % Aufschlag
Sonn- und Feiertage	100 % Aufschlag

Technische Hilfe und Fernwartung

(für Kunden mit Servicevereinbarung, Montag bis Freitag 9:00–16:00 Uhr):
Die Abrechnung der Fernwartung für Vertragskunden richtet sich nach den jeweiligen individuellen Vereinbarungen.

	mit Servicevereinbarung	ohne Servicevereinbarung
Mindestabrechnung für Fernwartungen: 30 Minuten, danach erfolgt die Abrechnung im 15-Minuten-Takt.	139,00 € / Stunde	159,00 € / Stunde
Vor- und Nachbereitungszeiten werden als Arbeitszeit berechnet.		

Für Notfälle außerhalb der Geschäftszeiten / Einsatz der Rufbereitschaft: 0900/1272666

(Für Kunden mit Servicevereinbarung, 24 h von Montag bis Sonntag, auch feiertags)

24 h-Servicehotline (zzgl. Arbeitszeit)	0,69 € / Minute inkl. MwSt.**
Stundensatz außerhalb der Geschäftszeiten für Noteinsätze	278,00 € (Mindestbetrag) zzgl. Fahrtkosten

(sofern keine sofortige Bearbeitung möglich ist, erfolgt selbstverständlich ein Rückruf)

Sonstige Dienstleistungen:

Umzug eines Telefonanschlusses inkl. Abstimmung mit dem Provider	250,00 € pauschal
Beantragung von Tarifwechseln und Neuanschlüssen	119,00 € / Stunde
Portierung eines Rufnummernblocks zu einem neuen Provider	119,00 € / Stunde
Tarif- und Provideroptimierung inkl. Wirtschaftlichkeitsanalyse	2 x monatliche Einsparung
Technische Beratung, Projektplanung sowie Analyse von Anschlüssen, Leitungen und bestehenden Systemumgebungen	119,00 € / Stunde

Fahrtzeiten, Rüstzeiten, Vor- und Nachbearbeitung sind verrechenbare Arbeitszeiten. Alle Preise verstehen sich als netto zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer, sofern nicht anders angegeben. Support und Service werden grundsätzlich nur von den angegebenen Rufnummern angenommen. Die Abrechnung von Dienstleistungen bei Kunden mit Servicevereinbarung richtet sich nach den jeweiligen Vereinbarungen.

Mitel-Anwenderschulungen

Praxisnahe Schulungen für Ihre Mitarbeiter - vor Ort oder online

119,00 € / Stunde

Typische Schulungsinhalte:

- Effiziente Nutzung Ihrer Mitel-Telefonanlage
- Optimierung von Anrufweiterleitungen und Call-Flows
- Nutzung von CTI- und UC-Funktionen
- Vermittlungsplatz und Gruppenfunktionen
- Individuelle Schulungsinhalte nach Ihren Anforderungen

Servicevereinbarungen für einen zuverlässigen Systembetrieb

SECURE 1 | 2026

Geeignet für MiVoice SMB und vergleichbare Systeme

Laufzeit: 12 Monate

Leistungsumfang:

» Priorisierte Bearbeitung bei Störungen und Systemausfällen
» Reduzierte Stundensätze für Vor-Ort- und Remote-Service (gemäß aktueller Servicepreisliste)
» Direkter Zugang zu unserer kostenfreien Service-Hotline während der Geschäftszeiten
» 24/7-Notfall-Hotline für kritische Störungen

99,00 €

SECURE 3 | 2026

Erweiterte Servicevereinbarung für maximale Systemverfügbarkeit auf Basis der Anzahl der User bzw. SIP-Trunks

Laufzeit: 60 Monate

Enthaltene Leistungen:

» Priorisierte Bearbeitung bei Störungen und Systemausfällen
» Installation und Betreuung von Software-Updates (ohne Hersteller-SWA)
» Remote-Support-Flatrate und Fernwartung während der Geschäftszeiten (9:00–16:00 Uhr)
» Direkter Zugang zu unserer kostenfreien Service-Hotline während der Geschäftszeiten
» 24/7-Notfall-Hotline
» Reduzierte Stundensätze für Vor-Ort-Service (gemäß aktueller Servicepreisliste)

Mindestlaufzeit 60 Monate oder nach Vereinbarung

3,90 € pro User / Monat
(min. 99,00 €)

WORRY FREE | 2026

Die Rundum-sorglos-Lösung für Ihre Kommunikations- und Sicherheitssysteme

Laufzeit: 60 Monate

Leistungsumfang:

» Priorisierte Bearbeitung bei Störungen und Systemausfällen
» Instandhaltung Ihres Systems während der gesamten Vertragslaufzeit
» Erforderliche Reparaturen während der Vertragslaufzeit sind inklusive
» Remote-Support-Flatrate und Fernwartung während der Geschäftszeiten (9:00–16:00 Uhr)
» Arbeitszeit, Fahrtkosten und erforderliche Ersatzteile inklusive
» Keine hohe Anfangsinvestition – Finanzierung über planbare monatliche Raten
» Direkter Zugang zu unserer kostenfreien Service-Hotline während der Geschäftszeiten
» 24/7-Notfall-Hotline für kritische Störungen

Die monatliche Rate wird individuell auf Basis des Systems, der gewünschten Leistungen und der Vertragslaufzeit kalkuliert.

Ausgenommen sind Schäden und Störungen infolge von Fehlbedienung, unsachgemäßer Nutzung, Vorsatz, Vandalismus, Diebstahl, Blitzschlag, Überspannung, Feuer, Wasser, höherer Gewalt sowie Eingriffen durch nicht autorisierte Dritte.

LEISTUNG	SECURE 1	SECURE 3	WORRY FREE
Priorisierte Bearbeitung	✓	✓	✓
Service-Hotline	✓	✓	✓
24/7-Notfall-Hotline	✓	✓	✓
Remote-Support inklusive	–	✓	✓
Software-Updates	–	✓	✓
Reparaturen inklusive	–	–	✓
Ersatzteile inklusive	–	–	✓
Fahrtkosten inklusive	–	–	✓

THE-COMPANY.DE
WE CONNECT THE WORLD

Mitel®
PLATINUM PARTNER

the-Company.de GmbH & Co. KG
Planckstraße 17 | 71665 Vaihingen an der Enz
+49 7042 2886-55 | vertrieb@the-company.de
the-company.de

©Copyright 2026, the-Company.de GmbH & Co.KG. , erstellt in Partnerschaft mit Mitel Networks Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Mitel und das Mitel-Logo ist eine eingetragene Marken von Mitel in den Vereinigten Staaten und/oder andere Länder. Das Wort „Mitel" und das Logo sind Warenzeichen der Mitel Networks Corporation. Jeder Hinweis auf Marken von Dritten erfolgt nur zur Information. Mitel gibt keine Erklärungen ab bezüglich der Eigentumsverhältnisse dieser Marken.

Angebote gültig solange Vorrat reicht. Alle Angaben und Abbildungen ohne Gewähr, Irrtümer vorbehalten.