

1. Services bei Funktionsstörungen / Vorfalldefinitionen:

Kategorie 1 – Kritische und dringende Services bei Funktionsstörungen sind Totalausfall oder stark eingeschränkte Funktionalität der Beleuchtung von iceMEC Lights und Smart Lights sowie iceMEC Box und iceMEC bestückten Geräten allgemein innerhalb einer fortlaufenden Service Vertragslaufzeit (zB. für iceLIGHT), mit sofortigen Einfluss auf die öffentliche Beleuchtung und Sicherheit (wie Ausfall der LED Beleuchtung). Diese operativen Angelegenheiten werden innerbetrieblich bei allen Beteiligten mit höchster Priorität bearbeitet, um die Funktionsstörung vollständig zu beheben. (zurück zu dem Status bevor die Funktionsstörung als Vorfall bekannt wurde) Hier gelten auch Nacht- sowie Wochenend- und Feiertagsarbeit. Lässt sich die Funktionsstörung nicht Fernwarten, so muss vor Ort repariert werden wobei der vereinbarte Reparaturzeitraum mit einem entsprechendem Servicedienstleister (Elektrofachbetrieb) gilt.

Bei Ausfällen der Beleuchtung in relevanter Anzahl die ICE zu verantworten hat (Ausgenommen höhere Gewalt, Strom- oder Telekommunikationsausfall), gilt die Sicherstellung einer angemessenen Beleuchtung auch Übergangsweise mit konventioneller Beleuchtungstechnik. Als relevante Anzahl werden mindestens sieben (7) Leuchten einer einseitig installierten Straßenbeleuchtung definiert, welche zusammenhängend ausfallen.

Die Berichtserstattungen haben immer über Telefon oder e.mail an die unten aufgeführten Kontakte zu erfolgen.

Kategorie 2 – Andere Funktionsstörungen ohne direkten Einfluss auf die öffentliche Beleuchtung und innerhalb einer fortlaufenden Vertragslaufzeit, werden von allen Beteiligten während der regulären Arbeitszeiten bearbeitet.

Die Berichtserstattungen haben immer über Telefon oder e.mail an die unten aufgeführten Kontakte zu erfolgen.

Eskalation - Die Kategorien der Funktionsstörungen müssen von beiden Seiten angemeldet und bestätigt werden, im Falle keiner Einigung wird die Definition eskaliert. Die dafür verantwortlich zeichnenden Personen sind unten aufgeführt.

Reaktionszeiten

	Kategorie 1	Kategorie 2
Antwortzeitraum	2 Stunden	8 Stunden
Reaktionszeitraum (Starten die Funktionsstörung zu analysieren / zu beheben)	4 Stunden	Nach Antwort folgender Arbeitstag
Reparaturzeitraum Hardware	48 Stunden auch für temporäre Lösungen	Entsprechend den regulären ICE Lieferzeiten

Regulärer Support:

- 8h/Tag Hotline: Arbeitstage 9:00 bis 17:00 für sämtliche Kundenanfragen
- 24/7 Ticketsystem für Funktionsstörungen und Systemfehlermeldungen
- Aktive Informationspolitik über bekannte Funktionsstörungen

Kategorie vorab Definition anhand ICE Hardware und Sensorik

Kategorie 1:

- Alle Hardware nur in Verbindung mit iceLIGHT Service
- ICE Controller
- ICE Z-Controller
- ICE Smart Light
- iceMEC Light
- iceMEC Box
- iceMEC Cabinet

Ersatzteile und Lagerhaltung bei Servicepartnern außerhalb Berlin zwingend erforderlich.

Kategorie 2:

- iceMEC Box
- iceMEC Cabinet
- Sensorik
- Kamera

Alle Services wie:

- iceSENSOR
- iceCROWD
- iceBEACON
- iceFLOW
- iceTRAFFIC
- ...

2. Kontaktdaten für alle Vorfälle und Funktionsstörungen:

Hotline / Support:

ICE Gateway GmbH

e.mail: support@ice-gateway.com

Telefone: +49 30 639 280416

Eskalation:

ICE Gateway GmbH

Name: Ramin L. Mokhtari

e.mail: r.mokhtari@ice-gateway.com

GSM: +49 174 979 4493

Kunde:

Name:

e.mail:

GSM: