

SPECTRUM-Servicezeiten

Zur Meldung von Störungen und zur Entstörung durch den Auftraggeber unterhält SPECTRUM während der SPECTRUM-Geschäftszeiten eine **deutschsprachige Service-Hotline mit Helpdesk (First-Level)**.

Diese steht den Kunden an **Arbeitstagen (montags - freitags)**, die nicht Feiertage oder der Brauchtumstag [Rosenmontag] in Nordrhein-Westfalen sind, sowie nicht am 24.12. und am 31.12.) von **9:00 Uhr bis 17:00 Uhr** zur Verfügung. Diese Zeiten werden vertraglich auch als „Service-Zeiten“ bezeichnet.

Sind vertraglich (siehe Auftragsbestätigung bzw. Vertrag) auch außerhalb der normalen SPECTRUM-Servicezeiten sogenannte „**Erweiterte Servicezeiten**“ (z.B. bei allen SPECTRUM-ASP-Verträgen) vereinbart, hat der Vertragskunde Zugriff auf einen zusätzlichen **SPECTRUM-Notdienst** für technische Entstörungen (First-Level): **arbeitstäglich** von **7:00 Uhr bis 9:00 Uhr** und von **17:00 Uhr bis 21:00 Uhr** und an **Samstagen, Sonntagen und Feiertagen**, NRW-Brauchtumstag [Rosenmontag] sowie am 24.12. und am 31.12. von **9:00 Uhr bis 17:00 Uhr**.

Die SPECTRUM-Service-Hotline ist

- per **Telefax** (+49 211 695 602-99),
- per **Telefon** (+49 211 695 602-0) mit Voice-Mail-Speicher,
- per **E-Mail** (info@spectrum-news.de) und über das
- **SPECTRUM-Support-Tool** (in jedem ASP-User-Profil) erreichbar.