

Stundensatzübersicht 2020

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

unsere Verrechnungssätze können Sie aus der folgenden Tabelle entnehmen.

105,00 Euro	Allgemeiner Projektstundensatz
85,00 Euro	Senior Technikerstunde
67,00 Euro	Junior Technikerstunde
67,00 Euro	Fernwartung
105,00 Euro	Notdienst 1 (Prioritätsbearbeitung) - nur mit Wartungsvertrag - für Systeme außerhalb der Risikoliste - nur innerhalb der Geschäftszeiten - 24/7 im Wartungsvertrag buchbar
170,00 Euro	Notdienst 2 (Prioritätsbearbeitung) - ohne Wartungsvertrag - für Systeme auf der Risikoliste - bei Neukunden wird abweichend Notdienst 1 angewendet
0,30 Euro pro km	Fahrttarif 1
0,81 Euro pro km	Fahrttarif 2

1 Beschreibung

Allgemeiner Projektstundensatz

Dieser Stundensatz findet Anwendung bei der Erstellung verbindlicher Angebote.

Zeitliche Grundlage ist die Planarbeitszeit des Technikers vor Ort.

In diesem Stundensatz sind Sicherheiten für Nach- und Zuarbeiten (in begrenztem Umfang), sowie normaler, anfallender administrativer Arbeitsaufwand zuvor im Büro eingerechnet.

Der höhere Stundensatz ist auch bedingt durch den höheren, bereits vorliegenden Optimierungsgrad der Vorgehensweise.

Dieser Stundensatz ist nicht rabattierbar.

Technikerstunde

Die Technikerstunde findet Anwendung, wenn der Kunde eine technische Bearbeitung / Unterstützung für Probleme (vor Ort) anfordert oder wir nach eigenem Ermessen technisch notwendige Arbeiten erledigen. Diese Maßnahmen können von Technikern technisch immer sachlich begründet werden. Diese werden ergriffen, um die Betriebsfähigkeit der EDV-Landschaft sicherzustellen.

Es werden folgende Technikerstundensätze unterschieden:

Senior Techniker: 85,- Euro zzgl. gesetzlicher USt.

Junior Techniker: 67,- Euro zzgl. gesetzlicher USt.

Durch Einkaufen von Monatskontingenten und Übergabe der IT - Verantwortlichkeit hat der Kunde die Möglichkeit, einen fixen Rabatt von 7,5 oder 15% auf den Senior Technikerstundensatz zu erhalten, abhängig von der Vertragslaufzeit von 6 bzw. 12 Monaten.

Durch eine Zusatzvereinbarung (PSA), mit der schuetz&königshofen als Standardlieferant für Software, Hardware und IT-Dienstleistung festgelegt wird, ist die Senior Technikerstunde auf maximal 20% Nachlass erhöhbar.

Der Junior Technikerstundensatz ist nicht rabattierbar.

Bei Unterdimensionierung der Kontingente werden darüberhinausgehende Stunden nach dem üblichen Satz abgerechnet. Offene, nicht getätigte Arbeitsstunden werden in den Folgemonat übertragen.

Alle zur Bearbeitung notwendigen Arbeitsschritte werden vor Ort durchgeführt. Individuelle, spezifische Vorbereitungsarbeiten werden ggf. durch den Fernwartungsstundensatz nach eigenem Ermessen berechnet und nachgewiesen.

Als Grundlage für die Berechnung wird in unserem ERP die benötigte Arbeitszeit des Technikers vor Ort oder unmittelbar im Anschluss dokumentiert. Auf Wunsch wird der Kunde über einen Zeitnachweis in elektronischer Form an eine extra zu benennende Mailadresse bei der Erfassung der Arbeitszeit informiert.

Fernwartung

Dieser Stundensatz ist das Pendant zur Technikerstunde. Der technische Support wird jedoch nicht vor Ort durchgeführt.

Telefonate für z.B. kurze technische Rückfragen werden nicht berechnet.

Der Fernwartungsstundensatz wird angewendet, sobald technische Hilfsmittel, z.B. Teamviewer- oder Anydesk zur technischen Bearbeitung notwendig sind.

Als Ansprechpartner steht Ihnen bei Supportfällen ein Junior Techniker zur Verfügung.

Bei komplexen technischen Problemen kann dieser einen Senior Techniker hinzuziehen oder die Bearbeitung übergeben.

Eine Abrechnungseinheit beträgt 15 Minuten, sofern keine abweichende vertragliche Regelung vorliegt.

Dieser Stundensatz ist nicht rabattierbar.

Notdienst (Prioritätsbearbeitung)

Als Notdienst wird die Technikerstunde festgelegt, die durchgeführt wird, um Notfälle zu bearbeiten.

Abweichend vom normalen Vorgehen, wird hier nicht die Zeit beim Kunden bemessen, sondern auch alle anfallenden Zeiten zur Fahrt und Umstrukturierung des Arbeitstags als Bemessungsgrundlage herangezogen, da wir ab diesem Zeitpunkt den Notfallauftrag bearbeiten.

Ein Notfall wird immer von einem oder mehreren Senior Technikern bearbeitet.

Notfälle sind alle Formen der technischen Unterstützung, die innerhalb der Geschäftszeiten (werktags von 09.00 bis 17.00 Uhr) auf Drängen des Kunden ohne vorherige Terminvereinbarung kurzfristig, außerplanmäßig stattfinden. Sie werden mit dem Notdienststundensatz abgerechnet.

Alle Notfälle, die außerhalb der Geschäftszeiten eintreffen (gemeldet werden) sind über die entsprechenden Regelungen innerhalb des Wartungsvertrags definiert.

Ohne Wartungsvertrag ist Notdienst 1 nicht anwendbar. (ausgenommen Neukunden)

Ein Neukunde kann aufgrund dieser Tatsache nicht bereits darauf hingewiesen worden sein, dass in dieser Sache billigend, ein Risikosystem mit erhöhten Ausfallrisiko betrieben wird.

Die Zeit bis Notfallsupport geleistet werden kann, kann ohne vertraglich abweichende Regelung mit Supportlevel - Bronze (8 Stunden, ab Meldung des Vorfalls, innerhalb der Arbeitszeit) angenommen werden.

Mit einem Notdienst ist für uns immer erhöhter Aufwand bzw. Arbeitsausfall in anderen Projekten verbunden.

Dieser Stundensatz ist nicht rabattierbar.

Fahrttarif 1

Findet Anwendung, wenn der Termin beim Kunden vor Ort zu mindestens 4 Std. berechneter Technikerzeit geführt hat.

Fahrttarif 2

Findet Anwendung, wenn der Termin beim Kunden vor Ort nicht zu mindestens 4 Std. berechneter Technikerzeit geführt hat.

Bei diesem Tarif handelt es sich um eine Mischkalkulation, die darauf basiert, dass die Zeit der An- und Abfahrt dem Kunden zu 50% in Rechnung gestellt wird.

Es wird angenommen, dass im Berufsverkehr 60km in einer Std. zurückgelegt werden können.