

## Servicebedingungen LIQUITCOM (zusätzliche Montagekosten-Allgemein)

### **1. Mindestmenge und Abweichungen für Dienstleistungen:**

Dienstleistungen werden nach dem Erbringen der Leistung anhand der vom Kunden abgezeichneten Leistungsberichte abgerechnet.

**Alle Arbeitsberechnungen werden zu Arbeitswerten (AW) (1 AW = 15 Minuten) bei einer Mindestmenge von zwei AW vorgenommen.**

Diese Mindestmenge ergibt sich aus dem mit jedem Vorgang verbundenen Aufwand, diesen zu dokumentieren und die zugehörige Kommunikation zu führen.

Der in Angeboten aufgeführte Dienstleistungsaufwand wird aus dem jeweiligen Kenntnisstand (Erfahrungswerte) abgeleitet. Bei der Ausführung der Arbeiten kann dieser, je nach Anforderung und Rahmenbedingungen, nach oben oder unten abweichen.

### **2. Fernwartungspauschale:**

Für Dienstleistungen die per Fernwartungszugriff (Remote-Zugriff) durch unsere Techniker erbracht werden, erlauben wir uns die Erhebung einer Fernwartungspauschale, einmalig je Helpdesk-Ticket, in der Höhe von 10,00 €.

### **3. Zuschläge für Arbeiten außerhalb unserer Standard-Arbeitszeit:**

Unsere Standard-Arbeitszeit ist von Montag bis Freitag ab 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Für Arbeiten werktags im Zeitraum von 06:00 Uhr bis 08:00 Uhr und 17:00 Uhr bis 20:00 Uhr berechnen wir einen Zuschlag von 50% auf die genannten Dienstleistungspreise.

Für Arbeiten außerhalb der zuvor genannten Zeiten berechnen wir einen Zuschlag von 100% auf die genannten Dienstleistungspreise.

### **4. Wartezeiten**

Wartezeiten, die zum Beispiel bei verzögerter oder fehlerhafter Schaltung von Amtsanschlüssen durch den Provider oder fehlender Zugänge zu den Örtlichkeiten oder Systemen, etc. entstehen, werden zu unserem Stundensatz berechnet.

Grundsätzlich versuchen wir Wartezeiten zu vermeiden. Stellen Sie bitte vor Beginn unserer Arbeiten sicher, dass unsere Mitarbeiter freien Zugang zu den benötigten Systemen und Örtlichkeiten erhalten.

### **5. Fahrtkosten & Spesen:**

Anfahrten werden nach Aufwand berechnet und auf der Rechnung gesondert ausgewiesen. Für Fahrtzeiten berechnen wir den jeweils gültigen Techniker-Stundensatz und je gefahrenem Kilometer berechnen wir 0,65 Euro. Außer es wurde ein individueller Anfahrtskostensatz vereinbart. Aufwände für Bahn- und Taxifahrten werden nach Aufwand berechnet. Die Wahl der Verkehrsmittel bleibt uns überlassen und wird situativ, jedoch immer vorrangig unter ökonomischen Gesichtspunkten getroffen.

Für Übernachtungen berechnen wir eine Pauschale von 100,00 Euro pro Nacht, sofern das Hotel nicht direkt durch den Kunden gebucht und bezahlt wird.

### **6. Erstellung von Dokumentationen**

Alle unsere Arbeiten werden dokumentiert. Dazu gehört ebenfalls die Erstellung von Dokumentationen für Ihre IT- und Kommunikations-Infrastruktur, die wir Ihnen auf Wunsch jeder Zeit zur Verfügung stellen können.

Die Erstellung der Dokumentation berechnen wir nach tatsächlichem Aufwand. Der Aufwand hängt von der Komplexität und dem Umfang der IT- und Kommunikations-Infrastruktur ab.

### **7. Allgemeines**

Grundsätzlich werden alle weiteren Arbeiten, die im Montagepreis nicht enthalten sind, um die angebotene Lösung in das kundeneigene Netz zu integrieren, als Zusatzkosten definiert.

Unser Leistungsumfang richtet sich nach der Spezifikation der Lieferungen und Leistungen unseres Angebotes. Soweit vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen und Geräte in unseren Leistungsumfang einbezogen werden, übernehmen wir nicht die Gewähr der generellen Funktionsfähigkeit dieser Bereitstellungen im Zusammenspiel mit den von uns gelieferten Ausrüstungen. Eine Gewähr für Ihre individuelle Güte und Beschaffenheit wird nicht übernommen. Wir behalten uns vor, den Einsatz bereitgestellter Komponenten abzulehnen, wenn sich bei näherer Prüfung aufgrund von Fehlern oder Mängeln, Risiken für die Funktion des Gesamtsystems ergeben.

Für Arbeiten im kundeneigenen Netzwerk müssen notwendige Zugangsdaten gestellt werden. Gegebenenfalls werden Installationsdatenträger der Betriebssysteme benötigt.

Es wird vorausgesetzt, dass das kundeneigene Netzwerk mit allen Komponenten fehlerfrei funktioniert, die Software mit den aktuellen Servicepacks ausgestattet ist und ein aktueller Virenschutz im Einsatz ist.

Das Anfertigen einer vollständigen Datensicherung vor Arbeitsbeginn der LIQUITCOM IT-Solutions obliegt dem Kunden.

### **8. Abrechnung:**

Die Ware wird, soweit nötig und nicht anderweitig vereinbart, bei LIQUITCOM IT-Solutions kommissioniert und für den Einsatz vorbereitet. Wir behalten uns daher vor, Hard- & Software bereits vor der Fertigstellung des Gesamtauftrages in Rechnung zu stellen.

Die erbrachten Dienstleistungen bei Projekten werden jeweils zum Monatsende in Rechnung gestellt. Sofern mit dem Kunden keine andere Absprache erfolgt ist, verpflichtet sich der Kunde das Projekt innerhalb einer Woche nach Beendigung des Projektes abzunehmen.

### **9. Soft- & Hardware Maintenance-Verlängerung:**

Soft- & Hardware Maintenance folgender Hersteller verlängert sich automatisch um die festgelegte Vertragslaufzeit, sollten sie nicht fristgerecht und in schriftlicher Form bei LIQUITCOM IT-Solutions gekündigt werden: TrendMicro, NEC, AVAYA, MyCalls und VMware Global Inc. Zweigniederlassung Deutschland.