

Ad hoc Supportbeauftragung

Dokumentart	Dienstleistungsvereinbarung
Art der Dienstleistung	Einmalige remote Beratungsunterstützung via Axians IT Solutions Support-Hotline
Kunde	
Name:	
Adresse:	
Telefon:	
Telefax:	
E-Mail:	
Ansprechpartner:	Unterschrift:

Erstellt von
Axians IT Solutions GmbH
Hörvelsinger Weg 17
89081 Ulm
Telefon +49 731 1551-112
Telefax +49 731 1551-555
E-Mail mail@support.axians.de

Ansprechpartner

Name VB:	
E-Mail:	
Telefon/Mobil:	
Telefax:	

Unterschrift:

Ad hoc remote Dienstleistungs- und Supportbeauftragung

Der Auftraggeber wünscht für technische Frage- und Problemstellungen einen kompetenten Ansprechpartner zur Lösungsfindung im 2nd und 3rd Level Support der Axians IT Solutions GmbH zu sprechen und beauftragt hiermit sofort die Dienstleistung zur Analyse und möglichen Sicherung bzw. Wiederherstellung seiner Lösungs- oder Serverkomponenten (Details siehe im Call ID: **xxxxxx**).

Verantwortlichkeiten & Mitwirkungspflicht

Vom Auftraggeber müssen folgende Leistungen bereitgestellt bzw. erbracht werden:

- ▶ **Beistellung eines verantwortlichen Ansprechpartners für die Koordination von Problemmeldungen, Lösungsrückmeldung und sonstigen Abstimmungen.**
- ▶ **Da die Leistungserbringung durch Axians IT Solutions GmbH größtenteils Remote am Standort des Auftraggebers erfolgt, stellt der Auftraggeber die technologische Infrastruktur, damit die Axians IT Solutions Mitarbeiter sich auf die Systeme einwählen können. Der Auftraggeber vergibt Benutzerrechte und macht Vorgaben zum Berechtigungskonzept zur Leistungserbringung der Axians IT Solutions auf seine Systeme bzw. Lösungen.**
- ▶ **Der Auftraggeber ist für die Sicherstellung und Verfügbarkeit des remote Zugangs verantwortlich.**

Alle in diesem Dokument und seinen Anhängen beschriebenen Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers sind wesentliche Vertragspflichten. Diese sind kostenlos, termingerecht, in der erforderlichen Qualität und im erforderlichen Umfang durch den Kunden zu erbringen. Verzögerungen, nicht vollständige oder mangelhafte Erbringung dieser Mitwirkungsleistungen gehen zu Lasten des Kunden.

Abgrenzungen

Insbesondere sind folgende Leistungen nicht Bestandteil dieser ad hoc Beauftragung:

- ▶ **Personalübernahme**
- ▶ **Übernahme von Anlagegütern**
- ▶ **Implementierungsunterstützung**
- ▶ **Übernahme von Software-Lizenzen und deren Wartungsgebühren**

Konditionen und Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt nach erbrachter Leistung und ist sofort zahlbar. Diese ad hoc SOFORT 2nd und 3rd Level Supportleistungen rechnet die Axians IT Solutions GmbH nach tatsächlichem Zeitaufwand mit einem Stundensatz von 250.-€/h ab. Dabei wird die erste Stunde immer voll verrechnet, danach im Viertelstundentakt abgerechnet. Alle o.g. Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer. Preisänderungen und Irrtum vorbehalten. Dieses Angebot ist freibleibend.

Für die Geschäftsbeziehungen gelten ausschließlich unsere allgemeinen Verkaufs- und Lieferungsbedingungen. Diese finden Sie unter www.axians.de und im Anhang dieses Vertrages.

Zuschläge

Da die Erbringung dieser Dienstleistungen außerhalb der Standard-Arbeitszeiten (werktags von 08:00-18:00 Uhr) erfolgt werden folgende Zuschläge auf den o.g. Stundensatz vereinbart:

- ▶ **An Samstagen wird ein Zuschlag in Höhe von 50%, an Sonn- und Feiertagen ein Zuschlag in Höhe von 100% auf den vereinbarten Stundensatz erhoben.**
- ▶ **In der Zeit von 18.00 – 08.00 Uhr wird an Werktagen ein Nachtzuschlag von 25% auf den vereinbarten Stundensatz erhoben.**

Nebenkostenregelung bei vor Ort Beratungsunterstützung:

Es gilt die dem Auftraggeber zugeordnete Axians IT Solutions-Geschäftsstelle als Ausgangsort der Abrechnung für anfallende Fahrtkosten und Spesen. Die Höhe der allgemeinen Fahrtkosten und Spesen:

- ▶ **70,- EUR pro Fahrtstunde**
- ▶ **0,30 EUR pro km**

Laufzeit dieser Beauftragung

Diese Beauftragung ist eine Einzelbeauftragung und gilt nur solange, bis der Auftraggeber den Call als beendet erklärt oder Axians IT Solutions die Problemlösung beendet und der Auftraggeber diese im System quittiert.

Alle bis dahin anfallenden Beratungsaufwände auf diesen Call ID werden durch die Axians IT Solutions GmbH berechnet.

Kündigung und weitere Ansprüche

Es bedarf keiner gesonderten Kündigung. Die Beendigung dieses ad hoc Einzelauftrages regelt §1.6. Zudem entsteht dem Auftraggeber kein Anspruch auf weitere 2nd oder 3rd Level Supportleistungen und damit auch nicht auf Reaktions- oder Garanzzeiten über diesen Call hinaus.