



**IT SYSTEME**

**DENNIS STADE**

# **PREIS- & LEISTUNGSVERZEICHNIS**

Gültig ab 14.09.2020, Aktuell angewandter Umsatzsteuersatz: 16 %

## WARENGRUPPE DIENSTLEISTUNGEN

Dienstleistungen jeglicher Art werden, sofern nicht anders angegeben in Zeiteinheiten (ZE) zu je 15 Minuten abgerechnet. Ab der 3. Überminute beginnt die nächste Taktung.

### Support-Dienstleistungen sowie allgemeine IT-Services

Art	Einheit	Preis netto	Preis brutto
Dienstleistung im Innendienst (ID)	ZE	25,00 €	29,00 €
Dienstleistung vor Ort (AD)	ZE	30,00 €	34,80 €
Beratungsleistungen ID/AD	ZE	25,00 €	29,00 €
Fernwartung je Minute (Privatkunde)	Min	1,29 €	1,50 €
Fernwartung je Minute (Geschäftskunde)	Min	1,69 €	1,96 €
Telefonbasierte Supportlösungen (ohne Fernwartungssoftware)	Min	1,69 €	1,96 €
Ticketerstellung via digitalem Auftragseingang	kostenlos		
Ticketbearbeitung / -lösung (ggf. zzgl. Folgekosten)	Fallspezifisch		

#### **Hinweise:**

##### Fernwartungen:

Fernwartungen sind solche Dienstleistungen, bei denen eine Auftragsbearbeitung in einer zusammenhängenden Remote-Session erfolgt. Es wird die aktive Zeit der gesamten Session fakturiert. Kann eine zusammenhängende Bearbeitung nicht erfolgen, wird entsprechend auch die inaktive Zeit berücksichtigt und der Fall als Dienstleistung im Innendienst fakturiert.

##### *Beispiele:*

*Fall 1: KD hat Supportanliegen, welches via remote binnen 10 Minuten bearbeitet wird – Abrechnung von 10 Minuten zu je 1,69 € = 16,90 €*

*Fall 2: KD hat ein Supportanliegen, welches 10 Minuten remote-Session erfordert, dann aber 20 Minuten Update-Installation plus 15 Minuten nachträglicher Kontrolle – Abrechnung des Gesamtaufwandes als Dienstleistung im Innendienst 4 ZE = 100,00 €*

*Fall 3: KD hat ein Supportanliegen, welches 10 Minuten remote-Session erfordert, dann aber eine absehbar mehrstündige softwarebasierte Prüfung, z.B. Festplattenprüfung, nach sich zieht – Abrechnung von 10 Minuten zu je 1,69 € plus Abrechnung remote-Session am Folgetag 15 Minuten, insgesamt 25 Minuten = 42,25 €*

##### Digitaler Auftragseingang:

Auftragseingänge jeglicher Art, auch Angebotsanfragen u.Ä., sind nur noch auf digitalem Wege via Ticketsystem möglich. Tickets werden durch den Kunden selbst per Mail an ticket@ds-itsysteme.de erstellt. Alternativ erfolgt die Erstellung eines Tickets durch Dennis Stade IT Systeme, sofern der Kunde es vorzieht, eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen. Beide Fälle sind zum gegenwärtigen Zeitpunkt kostenfrei.

Eine Ticketbearbeitung erfolgt kapazitätsabhängig. Die Abrechnung wiederum erfolgt generell Fallspezifisch.

##### *Beispiele:*

*Fall 1: KD fragt Angebot an – Ticketlösung kostenfrei*

*Fall 2: KD hat ein Supportanliegen, welches binnen 3 Minuten via Fernwartung gelöst werden kann – Abrechnung von 3 Minuten zu je 1,69 € (netto) = 5,07 €*

*Fall 3: KD hat ein Supportanliegen, welches 4 Minuten Lösungsansatz mit sich bringt, dann aber ein Vor-Ort-Einsatz von 30 Minuten erforderlich macht – Abrechnung von 4 Minuten zu je 1,69 € (netto) = 6,76 € + 2 ZE AD zu je 30,00 € = 66,76 €*

*Fall 4: KD hat ein Anliegen, dass unter die Kategorie DID fällt und 2 ZE in Anspruch nimmt – Abrechnung von 2 ZE Dienstleistung im Innendienst zu je 30,00 € = 60,00 €*

### Dienstleistungen anderer Kommunikationswege

Art	Einheit	Preis netto	Preis brutto
Support per Whatsapp, Abrechnung je Nachricht (Ausgenommen Begrüßung/Verabschiedung/Terminabsprachen)	Stück	1,69 €	1,96 €
Support per E-Mail, auch Kurz-Anleitungen etc., Abrechnung je Erstellung E-Mail	Stück	1,69 €	1,96 €

## Installations- und Angebotsbasierte Dienstleistungen

Art	Einheit	Preis netto	Preis brutto
Dienstleistung vor Ort (Individualpreis) - Staffelpreis abhängig vom Gesamtvolumen, erste Staffel i.d.R. >12 ZE zusammenhängend, Maximalwert	ZE	29,00 €	33,64 €
Vorkonfiguration und Ersteinrichtung	ZE	25,00 €	29,00 €
Sonderdienstleistungen (Individualpreis möglich)	ZE	30,00 €	34,80 €
Erstellung von individuellen Anleitungen sowie Dokumentationen jeglicher Art	Vgl. DID oder angebotsbasiert		
Schulung als Einzel- oder Gruppenschulung	Individualpreis		
Besichtigung und Angebotserstellung	kostenlos		

## Zuschläge

Kategorie I: alle Dienstleistungen nach 16:00 Uhr (beginnend)	+ 25%
Kategorie II: alle Dienstleistungen nach 18:00 Uhr oder vor 08:00 Uhr	+ 100%
Kategorie III: alle Dienstleistungen mit Ausführung außerhalb des Regelfalls auf Kundenwunsch	+ 100%

### **Hinweise:**

Dienstleistungseinsätze (unabhängig ob Außen- oder Innendienst), die spätestens um 14:00 Uhr begonnen werden, sind von Zuschlag Kategorie I ausgenommen. Ab 18:00 Uhr erfolgt in jedem Fall ein Zuschlag, auch wenn der Dienstleistungseinsatz früher begonnen wurde.

### Sonderpassus „Notfallsupport“

Mit Einführung des PLV wird die Dennis Stade IT Systeme keinen Notfallsupport mehr leisten. Eine Auftragsbearbeitung erfolgt Listenbasiert nach dem FiFo-Prinzip (FirstIn-FirstOut) im Ticketsystem und ausschließlich kapazitätsbasiert. In der Folge kann die Reaktionszeit – also die Zeit von Auftragseingang bis Auftragsannahme / -ausführung – mehrere Tage beanspruchen.

Erfolgt eine Auftragsbearbeitung auf ausdrücklichen Kundenwunsch hin außerhalb dieses Regelfalls, z.B. taggleich, wird ein Zuschlag gem. Kategorie III erhoben. Dieser Zuschlag wird im Gegensatz zu Kat. I & II unabhängig von der Uhrzeit des Auftragsbeginns fällig.

ACHTUNG: Zuschläge sind aufbauend zu verstehen. *Bsp: Ausführung auf Kundenwunsch um 18:05 beginnend = +200%*

## **WARENGRUPPE HARD- UND SOFTWARE**

---

Hard- und Softwarebestellungen erfolgen ausschließlich angebotsbasiert, mündliche Absprachen bei Bedarfsteilen sind zulässig. Der Verkauf von Hardware ist generell nur an Geschäftskunden möglich.

Hinweis: Ab einem Bestellwert oder Hard- und Softwareseitigem Gesamtauftragswert von 100,00 € netto erfolgt eine Bestellung nur gegen Vorkasse. Handelt es sich um Verbundaufträge (Hard- und/oder Software gebündelt mit Dienstleistungen) wird eine gesonderte Materialrechnung erstellt. Diese ist vor Auftragsausführung zu zahlen. Wird 3 Tage nach Stellung der Materialrechnung kein Zahlungseingang verbucht, erfolgt eine automatische Stornierung des gesamten Auftrages.

Dienstleistungen werden nach Auftragsabschluss gem. der tatsächlich angefallenen ZE abgerechnet.

## WARENGRUPPE WEB-DIENSTLEISTUNGEN

---

Erstellung, Bearbeitung oder Aktualisierung von Webauftritten erfolgen Angebotsbasiert. Sonderdienstleistungen werden i.d.R. wie normale Dienstleistungen abgerechnet. Bei entsprechenden Auftragsvolumina können abweichende Regelungen gelten.

## MAHNWESEN

---

Alle gestellten Rechnungen sind mit fest datiertem Zahlungsziel fällig. Mahnung gem. üblicher Fristen.

### Kostenaufschlag bei Mahnung

Mahnstufe 1 - Zahlungserinnerung	kostenfrei
Mahnstufe 2 - letzte Zahlungsaufforderung	10,00 € <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zzgl. Portokosten und Bankgebühren im Zusammenhang mit der Mahnung

## ALLGEMEINE HINWEISE

---

Die Entscheidung, welcher Auftrag welcher Abrechnungsart zuzuordnen ist, obliegt Dennis Stade IT Systeme. Generell lässt sich sagen, dass bei Beratungsleistungen niemals aktiv an der Hard- oder Software des Kunden gearbeitet wird. Erfolgt eine Beratungsleistung im Rahmen eines Dienstleistungseinsatzes, wird diese auch als solcher abgerechnet, da nachfolgende Schritte darauf aufbauen (z.B. *Beratung über einen entsprechenden Microsoft 365 Plan führt unmittelbar zur Installation und Konfiguration dieses Plans*).